

Apprivoiser le livre électronique

Les usagers de la bibliothèque publique de l'Algonquin (Illinois, États-Unis) n'hésitent pas à s'inscrire en liste d'attente pour emprunter les livres électroniques (*e-books*) mis à leur disposition. De leur côté, les bibliothécaires retroussent leurs manches.

Roberta Burk

Northern Illinois University,
DeKalb
rlburk@niu.edu

À en croire une publicité récente de Microsoft, d'ici dix ans la vente des livres électroniques aura supplanté celle des livres sur papier dans de nombreux domaines, et les tablettes électroniques portables, dont le poids se sera considérablement allégé (à peine plus de cent grammes), auront une autonomie de fonctionnement de vingt-quatre heures et pourront contenir jusqu'à un million de titres. En lançant Reader, son nouvel appareil, Microsoft s'engage sur un terrain déjà disputé par de nombreux concurrents, en particulier par le Rocket eBook de NuvoMedia et le SoftBook de SoftBook Press, tous appelés à révolutionner nos modes de lecture traditionnels.

Les bibliothécaires ont longtemps hésité à se saisir de ce nouveau format. Certes, les bibliothèques universitaires et les bibliothèques spécialisées ont appris à exploiter les périodiques électroniques et plusieurs commencent à s'équiper en livres électroniques par l'intermédiaire de netLibrary¹, mais seule une poignée de bibliothèques publiques a entrepris de cataloguer et de mettre en circulation des livres électro-

niques chargés sur des tablettes électroniques portables, plus communément appelés *e-books*, ou machines à lire électroniques.

L'expérience en cours à la bibliothèque publique de l'Algonquin et ailleurs révèle pourtant que cette technologie séduit les utilisateurs. Elle est désormais au point, et le public veut pouvoir l'utiliser. Les bibliothécaires, jusqu'à présent, n'ont guère pris part à son évolution, peut-être parce que les tablettes électroniques nous apparaissent comme une menace, ou que nous ne les prenons pas suffisamment au sérieux. Nous pouvons cependant jouer un rôle important en les mettant à la disposition de nos utilisateurs, qui seront ainsi libres de juger si cette invention est ou non profitable à la lecture, ce qui du même coup obligerait ceux qui la commercialisent à s'intéresser de plus près aux besoins des bibliothèques.

Le prix des *e-books* peut sembler un premier obstacle à leur diffusion. Le Rocket eBook 4MB, par exemple, vaut aujourd'hui 199 dollars (1 500 F), et le Rocket Pro 16MB coûte 269 dollars (2 000 F). Le SoftBook, leur rival récemment mis sur le marché, est proposé à 600 dollars (4 500 F), ou moitié moins si l'acheteur s'engage à verser 19,95 dollars (150 F) par mois pendant deux ans pour le télécharger

* Jusqu'à novembre 1999, Roberta Burk était consultant pour la lecture à la bibliothèque publique de l'Algonquin. Cet article est paru précédemment dans *Library Journal*, 15 avril 2000. Avec l'aimable autorisation de l'auteur et de l'éditeur.

**Trad. de l'anglais par Oristelle Bonis.

¹ Cf., dans ce numéro, l'article de Dennis Dillon, « Le livre électronique à l'université du Texas », p. 44-49.

APPRIVOISER LE LIVRE ÉLECTRONIQUE

en contenus. Pour le reste, le prix des titres mis en vente par SoftBook Editions est à peu près similaire à celui que les grossistes demandent aux bibliothèques pour les ouvrages imprimés, et les productions de Rocket Editions sont légèrement plus chères.

Le coût des tablettes et des titres n'est cependant pas prohibitif. Le manque d'empressement de notre profession ne tient donc peut-être pas tant à des considérations budgétaires qu'à des réticences moins avouées. Alors que les livres sur cassettes audio ou sur CD ont trouvé leur place dans nos établissements, nous rechignons à imaginer que les nouveaux joujoux numériques puissent un jour remplacer le livre traditionnel.

Des lecteurs enthousiastes

Pourtant, les œuvres de centaines d'écrivains à succès (Mary Higgins Clark, Richard North Patterson ou Frank McCourt, pour ne citer que ces trois-là) sont aujourd'hui disponibles sur format électronique. À la bibliothèque publique de l'Algonquin, les quatre tablettes Rocket Reader achetées en mai 1999 sont constamment empruntées par les lecteurs depuis le mois d'août et les listes d'attente deviennent impressionnantes. Quatre autres machines à lire sont aujourd'hui en circulation. Nous avons dû beaucoup improviser pour assurer « sur le tas » la formation du personnel et élaborer les mesures qui s'imposaient, mais c'est aussi ce qui rend l'aventure passionnante et enrichissante.

La bibliothèque publique de l'Algonquin possède à l'heure actuelle cinquante-huit titres de Rocket Editions, achetés et téléchargés en ligne à partir du site Web de Barnes & Noble. Les milliers de livres publiés par Rocket Editions sont en outre accessibles dans quelques-unes des librairies de la chaîne Barnes & Noble et sur le catalogue en ligne de Powell's Books. Il suffit pour se les

procurer de disposer d'une tablette Rocket Reader enregistrée auprès des fournisseurs, d'un ordinateur PC compatible IBM (modèle 486 ou supérieur) ou d'un Macintosh (modèle Power PC 601 ou supérieur), d'un compte électronique et d'une carte de crédit. Plusieurs heures après avoir procédé à un achat en ligne, la bibliothèque reçoit un message précisant l'adresse URL du serveur à partir duquel elle va télécharger les textes sur l'unité du disque dur au moyen du progiciel d'application RocketLibrarian.

Avec le modem de 56 K dont elle est équipée, le chargement se fait en quelques minutes.

L'application RocketLibrarian est installée sur l'unité du disque dur central, où chaque ouvrage de Rocket Editions est à son tour enregistré et conservé. Nous avons ainsi constitué une collection de textes électroniques qui ne peuvent être ni perdus, ni volés ou abîmés. En cas de perte ou de destruction d'une de ses tablettes portables, la bibliothèque ne serait pas obligée de racheter les titres qu'il contenait, puisque NuvoMedia pourrait aisément les « transférer » sur une autre « machine à lire ».

Pour devenir « lisibles », les publications codées de Rocket Editions doivent être exportées du PC à l'une des tablettes, procédé qui prend deux à trois minutes par livre, mais n'a pas besoin d'être répété, sauf si un utilisateur efface malencontreusement un titre d'une tablette. Maintenant que leurs capacités de mémoire ont été augmentées par le fabricant, les Rocket Reader peuvent contenir jusqu'à quarante mille pages chacun (plus de cent « gros » romans), soit un nombre de titres largement supérieur à celui d'ores et déjà acheté par la bibliothèque.

Nous espérons toutefois pouvoir également y ajouter une sélection des quelque 2 500 titres électroniques rassemblés par les animateurs du Projet Gutenberg², essentiellement des œuvres classiques tombées dans le domaine public et gratuitement proposées sur ce site ; pour ce, il faut les charger sur le PC de la bibliothèque, puis convertir le texte ASCII en langage HTML pour les Rocket Reader équipés du progiciel RocketLibrarian. Avec l'addition de ces classiques, d'ici peu chaque tablette portable de la bibliothèque devrait réunir une collection de plus de cent titres. Il suffira ensuite de les « personnaliser » en fonction des demandes de prêt individuelles.

L'élargissement et la diversification de nos collections électroniques suscitent l'intérêt d'un nombre toujours plus important d'utilisateurs. Les caractéristiques techniques comme le rétro-éclairage de l'écran, la possibilité

d'ajuster à volonté la taille des caractères, le dictionnaire intégré, la fantastique capacité de stockage de ces appareils dont le poids actuel excède à peine six cents grammes expliquent cet engouement qui va bien au-delà de la simple curiosité. La plupart des lecteurs qui ont essayé une tablette Rocket Reader s'inscrivent en file d'attente pour pouvoir la réutiliser.

Depuis novembre dernier, la bibliothèque leur demande de remplir un court questionnaire chaque fois qu'ils en empruntent une. Leurs réactions sont très largement positives. Ils apprécient le rétro-éclairage, la maniabilité de l'appareil, l'opportunité qui leur est offerte de tester une invention nouvelle. « *Cela me permet de lire dans des endroits où ce serait*

**Les lecteurs apprécient
le rétro-éclairage,
la maniabilité
de l'appareil,
l'opportunité
qui leur est offerte
de tester
une invention nouvelle**

2. www.gutenberg.net

impossible avec un livre normal », déclare l'un d'entre eux. Il est encore trop tôt, cependant, pour dresser le profil type de l'utilisateur de ces « machines à lire ».

L'exemple des vidéocassettes

Ceux d'entre nous que les livres électroniques dérangeaient devraient peut-être réfléchir à ce qui s'est passé il n'y a pas si longtemps, lorsque les magnétoscopes ont fait leur apparition. Ces appareils étaient tout aussi nouveaux que le sont aujourd'hui les tablettes électroniques portables. Personne ou presque, à l'époque, ne se risquait à prédire leur succès auprès des consommateurs, car, de l'avis général ou presque, les spectateurs préféraient « sortir » voir un film plutôt que le regarder chez eux. Par la suite, la popularité croissante des enregistrements vidéo laissa craindre une chute drastique de la fréquentation des salles de cinéma, et pourtant ces dernières n'ont pas disparu au profit des boutiques de vente ou de location de vidéocassettes.

Je me livre à cette comparaison pour rappeler que le changement technologique est généralement très rapide (dix ans après son invention, le magnétoscope est entré dans tous les foyers), et que les nouvelles technologies ne suppriment pas nécessairement les outils qui leur préexistaient. À l'instar des cassettes vidéo, les livres électroniques offrent des possibilités jusqu'alors inconnues, et pour certaines vraiment intéressantes.

Que cela plaise ou non aux bibliothécaires, l'édition électronique sera bientôt une réalité (pas plus tard que le mois dernier, la diffusion sur l'Internet du dernier livre de Stephen King, *Riding the Bullet*, a galvanisé le public de cet écrivain). Pour ma part, après avoir commandé les tablettes Rocket Reader à NuvoMedia afin d'équiper notre établissement, je sais d'expérience que le fabricant n'avait pas songé au marché des biblio-

thèques. Le téléchargement des titres sur ces appareils pose en effet des problèmes particuliers pour les clients qui en possèdent plus d'un, ce qui est nécessairement le cas des bibliothèques, puisqu'il faut chaque fois ouvrir un compte électronique distinct.

De plus, les deux principaux fournisseurs (NuvoMedia et SoftBook) codent leurs textes électroniques pour qu'ils ne puissent être lus que sur la tablette associée au compte utilisé pour le téléchargement. Si cette précaution ne gêne en rien les particuliers qui ont fait l'acquisition d'un Rocket Reader, elle entraîne des procédures inutilement lourdes pour les institutions en ayant acheté plusieurs (à cet égard, le Dedicated Reader commercialisé par EveryBook sera sans doute plus simple à utiliser, puisque le fabricant a prévu la possibilité de transférer les titres d'un appareil à l'autre. Son prix de vente sera toutefois sensiblement plus élevé).

Premiers pas

L'idée d'équiper la bibliothèque de l'Algonquin de « machines à lire » revient à l'un de nos collègues, Randy Vlcek, qui, le premier, s'intéressa aux potentialités de cette invention. Nous avons pu la concrétiser grâce à la subvention d'innovation de 2 000 dollars que nous a accordée la North Suburban Library Foundation.

La première étape consistait à opter pour un modèle de tablette. Décidés à tirer le meilleur parti de l'argent dont nous disposions, nous avons porté notre choix sur le Rocket Reader, qui coûtait alors 499 dollars. Le prix du SoftBook (300 dollars/2 260 F) était *a priori* plus alléchant, mais il fallait par ailleurs verser tout de suite 479 dollars (3 600 F) pour ouvrir un compte d'achat chez SoftBook Editions. Depuis, le prix des Rocket Reader a baissé à plusieurs reprises de façon significative, passant d'abord à 399 dollars (3 000 F),

puis à 269 (2 000 F) et maintenant à 199 dollars (1 500 F) - que de points communs avec les magnétoscopes, n'est-ce pas ! En revanche, les prix du SoftBook Reader sont restés inchangés.

Quant à nos achats de livres électroniques, ils sont depuis le début financés sur le budget de fonctionnement courant. L'importante capacité de stockage des tablettes s'avère particulièrement intéressante pour les séries romanesques en plusieurs volumes. Il est assez rare, en effet, que les utilisateurs puissent trouver tous les titres d'une série policière, par exemple, en rayon. Nous avons ainsi acheté et chargé la collection com-

Que cela plaise
ou non
aux bibliothécaires,
l'édition
électronique
sera bientôt
une réalité

plète des aventures de Stephanie Plum, de Janet Evanovich, ainsi que l'ensemble des volumes de Star Trek : *Deep Space Nine*, l'une et l'autre chargées sur une seule tablette. Pour le reste, nous nous efforçons de choisir pour chaque tablette des titres dont nous pensons qu'ils correspondent aux goûts de certains lecteurs. L'une d'entre elles est ainsi réservée aux livres de science-fiction et aux essais techniques ; une autre aux romans policiers et d'aventures.

Nous avons par ailleurs décidé de ne pas nous abonner à la dizaine de périodiques téléchargeables sur le Rocket Reader. Le *New York Times*, par exemple, est disponible dans deux éditions quotidiennes, mais, dans la mesure où nos lecteurs n'ont accès ni au compte électronique, ni au mot-clef de la bibliothèque (liés à l'utilisation de la carte de crédit), ni au logiciel RocketLibrarian chargé sur

APPRIVOISER LE LIVRE ÉLECTRONIQUE

l'ordinateur central, il leur est impossible d'ajouter du texte en ligne sur les appareils qu'ils empruntent. À n'en pas douter, le Rocket Reader deviendrait plus attractif encore si NuvoMedia modifiait les conditions d'accès accordées aux institutions, de façon que leurs « clients » puissent eux-mêmes procéder au téléchargement des périodiques sur les tablettes qu'ils ont empruntées.

La question du catalogage

Une fois en possession des tablettes et des livres que nous avons commandés à Rocket Editions, la question se posa de savoir comment procéder à leur catalogage. Les collections de la bibliothèque publique de l'Algonquin sont intégrées à un catalogue collectif. Au terme de plusieurs discussions et d'une réunion entre le chef de notre service catalogue et celui du consortium auquel nous appartenons, nous avons pris la décision de cataloguer chaque tablette et d'établir de surcroît les notices bibliographiques de l'ensemble des titres électroniques, seul moyen de donner aux lecteurs une idée précise du contenu de cette collection.

Lorsqu'ils consultent le catalogue Geac (Geo-Web), accessible en ligne sur le World Wide Web, et à condition de limiter leur recherche à la bibliothèque de l'Algonquin, ceux-ci peuvent, par exemple, vérifier que *Sac d'os*, de Stephen King, est disponible chez nous dans une édition papier normale, dans une édition en gros caractères, sur cassette audio, sur disque compact et en format électronique. En entrant le mot-clef *ebook*, ils peuvent se procurer la liste complète des publications électroniques et des tablettes portables que nous leur proposons. Chaque livre électronique étant spécifiquement associé à une tablette, il est intéressant pour eux de s'informer du contenu de celle-ci en entrant le mot-clef *ebook reader* (tablette pour livre électro-

Histoire de deux bibliothèques

L'extrême nouveauté du livre électronique entraîne inévitablement des différences d'approche dans la réglementation adoptée à l'égard de ce nouveau produit par les bibliothèques publiques.

La bibliothèque de Richmond

Celle de Richmond (Colombie britannique), par exemple, a mis en circulation quatre tablettes portables de la marque SoftBook et en réserve un cinquième à des fins de démonstration. Cate McNeely, conservateur en chef de la bibliothèque de Richmond, s'est intéressée à cet appareil que plusieurs communes de la région avaient acheté pour conserver et lire les rapports de leurs conseils municipaux et d'autres documents administratifs. Elle décida de leur acquisition après avoir négocié une remise libraire sur les textes publiés par la maison qui le commercialise (50 % au lieu des 30 à 40 % accordés aux bibliothèques sur le prix de vente des livres imprimés).

Tous chargés avec les mêmes douze titres (un mélange de romans et d'ouvrages pratiques), les cinq tablettes peuvent être empruntées pour une période de quinze jours auprès du service multimédia de la bibliothèque. Au début, les lecteurs devaient signer à titre de caution une facture de carte bleue d'un montant de 700 dollars (5 275 F) pour couvrir la perte ou les éventuels dégâts infligés à la tablette, puis la bibliothèque a abandonné cette exigence en réalisant que ses utilisateurs avaient jusque-là pu emprunter sans coût supplémentaire des livres d'art coûteux ou des produits relativement fragiles. Selon Shelley Civkin, chef du service d'information, la bibliothèque de Richmond prévoit d'acheter douze autres tablettes électroniques portables, en ajoutant cette fois quelques Rocket Reader aux SoftBook¹.

La bibliothèque de Patchogue-Medford

La bibliothèque Patchogue-Medford de Patchogue (New York) a opté pour une autre approche. Les cent œuvres classiques converties au format du Rocket Reader après avoir été exportées des fichiers du Projet Gutenberg et les best-sellers contemporains venus compléter ce fonds initial sont tous recensés sur les formulaires de réservation. Les lecteurs demandent le titre de leur choix, dans la taille de caractères adaptée à leur vue, avant d'emprunter l'une des cinq tablettes Rocket Reader de la bibliothèque, et ils peuvent également émettre des propositions d'achat. La plus grande surprise, pour le moment, vient de l'insatiable demande de textes classiques. La bibliothèque de Patchogue-Medford dispose d'une page Web consacrée au livre électronique².

Deborah Wiesehan, bibliothécaire de la section pour adultes, a organisé des séances de démonstration sur les tablettes Rocket Reader et SoftBook à l'intention de ses collègues de la région. Alors que la préférence de ces derniers va plutôt au SoftBook, plus plat et muni d'un écran plus grand, la bibliothèque de Patchogue-Medford a opté pour le Rocket Reader, moins cher à l'achat et équipé d'un dictionnaire intégré.

Comme la bibliothèque publique de l'Algonquin, elle a par ailleurs décidé de cataloguer *in extenso* chaque titre de livre électronique ainsi que le contenu de toutes ses tablettes. La bibliothèque de Richmond a adopté quant à elle une procédure plus simple, qui consiste à cataloguer le contenu des tablettes, en indiquant les titres dans le sommaire et en sous-titres. Si cette solution permet sans doute de remettre plus rapidement les tablettes en circulation, elle risque de poser problème quand la bibliothèque possèdera un nombre de titres électroniques supérieur aux capacités de stockage des tablettes, dont le contenu ne correspondra dès lors plus aux collections numériques rassemblées.

La bibliothèque de Patchogue-Medford a une période de prêt très courte (une semaine), mais renouvelable. Les lecteurs de Richmond peuvent emprunter les tablettes pendant deux semaines, ceux de l'Algonquin jusqu'à trois. Autant de dispositions qui sont bien sûr appelées à évoluer en fonction de l'intérêt du public.

1. Le catalogue de la bibliothèque de Richmond est consultable en ligne à l'adresse suivante :

www.rpl.richmond.bc.ca/webinfo/catalog/

2. www.pml.suffolk.lib.ny.us/rocketebook.htm

nique). Les demandes de réservation sont d'ailleurs effectuées pour un appareil, et non pour un titre donné.

Dans le domaine format de la notice bibliographique, nous indiquons les livres électroniques par la mention « LOGICIEL » ; le numéro de référence de chaque titre est le même que celui de la tablette dans lequel il est chargé, et sa situation est qualifiée « HORS LIGNE » afin d'éliminer la

possibilité qu'un lecteur dépose une demande de réservation pour un titre plutôt que pour une tablette. Les tablettes, quant à elles, sont inscrites en tant que « MATÉRIEL » dans le domaine format, leurs numéros de référence sont complétés par le numéro d'identification à quatre chiffres attribué par NuvoMedia, et leur situation indique si elles sont ou non disponibles en rayon. Afin d'aider

notre public à mieux se repérer, nous avons inséré un document FAQ³ et une page sur les procédures techniques dans le site Web de la bibliothèque⁴.

La question de la réglementation

Le service chargé de gérer la circulation des documents a dû se prononcer sur la durée du prêt, son renouvellement et le montant de l'amende imposée en cas de retard. Il a paru raisonnable de fixer le prêt à trois semaines, sans possibilité de renouvellement, et l'amende à un dollar par jour de retard ; cela laisse en effet aux lecteurs le temps de prendre connaissance d'un certain nombre des titres rassemblés sur une même tablette tout en assurant une rotation assez rapide pour ne pas décourager les utilisateurs inscrits en file d'attente. Chaque fois qu'une tablette est empruntée ou rendue, les bibliothécaires qui s'occupent du prêt doivent vérifier qu'il n'y manque aucun accessoire, à savoir, en sus de l'appareil lui-même, le stylet, le transformateur et le chargeur de batterie, le support, la lingette pour le nettoyage de l'écran, l'étui en cuir et le mode d'emploi, tous rangés dans une mallette vendue par le magasin OfficeMax de la ville. L'ensemble de ces opérations dure au total de deux à trois minutes, ce qui n'est pas excessivement long, sauf en cas d'afflux de mères et d'enfants à bout de fatigue.

Il n'est encore jamais arrivé que quelqu'un égare ou endommage une tablette ou ses accessoires. Une carte plastifiée attachée à la mallette prévient les lecteurs qu'ils seront tenus responsables des dégâts provoqués par une mauvaise utilisation de l'ap-

pareil et que la bibliothèque se réserve le droit d'exiger le remboursement de tout élément perdu ou détérioré. Les bibliothécaires qui s'occupent du prêt sont sûrement soulagés de ne s'être jamais trouvés dans la situation de réclamer à l'un de nos lecteurs les 199 dollars (1 500 F) qu'il en coûte actuellement de remplacer une tablette Rocket Reader, plus les 149 dollars (1 100 F) correspondant à l'installation par nos soins de 32 MO de mémoire supplémentaire par appareil, mais, si le cas devait un jour se présenter, ces montants auront probablement été revus à la baisse.

Chaque fois
qu'une tablette
est empruntée
ou rendue,
les bibliothécaires
doivent vérifier
qu'il n'y manque
aucun accessoire

Les bibliothécaires de la section pour adultes doivent eux aussi assurer un surcroît de travail. Une fois les tablettes vérifiées par leurs collègues du prêt, il revient en effet à ces derniers de recharger les batteries des appareils, ce qui prend environ une heure et demie pour assurer une autonomie de vingt heures. Le chargeur de batterie remis à l'emprunteur avec l'ensemble du matériel lui permet toutefois de procéder lui-même à cette opération si besoin. Par ailleurs, les bibliothécaires de la section pour adultes ont suivi une formation qui les met en mesure, non seulement de montrer aux lecteurs comment s'y prendre pour consulter le catalogue des livres électroniques et réserver les tablettes contenant les ouvrages de leur choix, mais aussi pour faire fonctionner ces appareils et régler les

problèmes éventuels. La technologie du livre électronique investit ainsi les bibliothécaires d'une fonction d'« experts en matériel ».

Le premier lecteur à nous avoir emprunté une tablette portable nous a demandé ce qui se passerait s'il renversait un café dessus. C'était une bonne question, à laquelle nous ne savons toujours pas répondre. De même que nous ne savons pas à quel rythme il faut prévoir de remplacer la batterie de chaque appareil, combien de fois ce dernier peut tomber sans se casser, ou comment rassurer ceux qu'inquiète l'avenir du livre imprimé. Je me souviens en revanche du jour où j'ai remis à un jeune handicapé en fauteuil roulant la tablette portable qu'il attendait avec impatience. Son enthousiasme, lorsqu'il la tint enfin entre ses mains, me rappela ce pouvoir des livres, sous quelque forme qu'ils se présentent, à nous transporter.

Bien malin qui saurait dire ce que l'avenir réserve au livre électronique. Demain, les Rocket Reader seront peut-être remplacés par des machines à lire que nul n'ose encore imaginer. Les bibliothèques seront peut-être équipées de stations de téléchargement peu ou prou comparables à nos cabines téléphoniques, qu'utiliseront les lecteurs désireux de lire les dernières parutions éditoriales sur leurs tablettes personnelles (tout comme ils visionnent ou écoutent sur leur propre matériel les vidéocassettes ou les disques compacts que nous leur prêtons). Ce qui compte, aujourd'hui, est que les bibliothèques participent à l'évolution du livre électronique. Nos lecteurs ont tout avantage à expérimenter une technologie qui fait beaucoup parler d'elle. Les fabricants et les vendeurs de matériel y ont aussi avantage, puisque cette présentation de leurs produits contribue à leur ouvrir un marché. Enfin les bibliothécaires n'ont sûrement rien à perdre à s'associer à cette formidable évolution.

Avril 2000

3. FAQ : Frequently Asked Questions, ou « Foire aux Questions » dans la terminologie française.
4. www.nslsilus.org/aklhome